Hebdomadaire distribué gracieusement à tous les ménages du Canton de Genève, de l'agglomération de Nyon et de toutes les autres communes de la Zone économique 11 (Triangle Genève-Gland-Saint Cergue). 168 818 exemplaires certifiés REMP/FRP.

Edité par Plurality Presse S.A. Paraît le lundi
Directeur-Rédacteur en chef: Thierry Oppikofer
Coordination, Publicité,
Gestion des annonces: Patrick Gravante
Maquette: Imagic Sàrl Carouge,
Daniel Hostettler, Sophie Gravante
Flashage et impression:
Courvoisier-Attinger Arts Graphiques SA
Distribution: Epsilon SA

© Plurality Presse S.A., 2014

Rédaction, Administration, Service de publicité:
8, rue Jacques-Grosselin • 1227 Carouge
Tél. 022/307 02 27• Fax 022/307 02 22 CCP 17-394483-5
E-mail: annonces@toutemploi.ch

www.toutemploi.ch

TOUT l'emploi & formation

15 décembre 2014 – N° 660

Cycle de formation chez Brolliet SA

Les concierges réunis autour de la médiation

Une «Fête des voisins», un simple «bonjour», un sourire pourraient-ils éviter les conflits? Il faut croire que oui. «Re-connaître» l'autre, ne pas le juger et se montrer à son écoute, sont assurément des bons moyens de préserver une entente cordiale au sein du voisinage. Dans le cadre des cycles de formation annuels dédiés aux concierges des immeubles dont ils ont la gérance, les collaborateurs du Service Développement Durable de la Régie Brolliet ont récemment organisé un séminaire de deux demi-journées sur le thème «Médiation et gestion des conflits», chapeauté par deux bénévoles de l'association genevoise AsMéd-GE pour la médiation du voisinage, Isabelle Iraboud et Catherine Pajot-Massard. Entre théorie et jeux de rôle, les participants (dont quelques cadres et moi-même) ont dû surmonter leur retenue première et toute naturelle pour finalement prendre du plaisir à débattre du sujet, dans une ambiance disciplinée mais conviviale, déjà sur la voie de la médiation…

D'emblée, le premier exercice propose à chacun de se positionner dans l'espace face à un conflit potentiel simulé ici par un parapluie; les uns s'en rapprochent franchement, les autres gardent plus ou moins leur distance… les intentions sont différentes et on distingue déjà les traits de caractère des participants. Ces différentes approches renseignent sur les manières toutes personnelles que les individus ont d'aborder un conflit. La compétition, le repli/la démission, la soumission, la collaboration sont autant de positions qui, dans le cadre d'une médiation, se révèlent non appropriées à la résolution d'un conflit. Car ce dernier, faut-il le rappeler, est la résultante d'une situation qui ne convient pas à l'une des deux parties; seul le compromis doit être alors envisagé, dans le but ultime de satisfaire les deux parties concernées. La recherche d'une solution en commun demeure la clef de voûte de la médiation.

Nos émotions sont des icebergs

La peur, la joie, la tristesse, la colère: nous connaissons tous ces émotions qui nous étreignent. Elles sont toutes porteuses de sens et envoient des messages forts à notre entourage, dont le décryptage n'est toujours aisé. Dans la médiation, au-delà du ressenti, il convient de les nommer afin d'ajuster les actions à mener. Freud ne disait-il pas que «les mots sont aussi des actes», ou bien encore que les mots ont de pouvoir de soigner les maux?

► **Exprimer son émotion: pas facile!**

En médiation, nommer les émotions est une étape fondamentale, car elle permet de donner des indices quant aux besoins réels et non satisfaits du plaignant. La peur évoque un danger et donc un besoin de protection; la colère est une défense face à une situation jugée inacceptable et elle induit un besoin de respect et de changement; la tristesse causée par une rupture, un décès, une séparation et évoquée par des larmes réclame du réconfort et du soutien; la joie, quant à elle, exprime la réussite, le contentement, elle se partage et favorise les relations en société. Cependant, trop souvent, les codes sociétaux ou l'éducation familiale n'autorisent guère l'expression de ces émotions, souvent classées dans le rang des impudeurs. Une colère non exprimée peut se muer en violence verbale ou physique. Se ►

poser et dire «je suis en colère» fait instinctivement redescendre la pression et amène le «pourquoi je suis en colère». La métaphore de l'iceberg décrit assez bien la partie refoulée et cachée, non verbalisée et/ou non conscientisée qui est souvent le point de départ de la discorde. Une fois la discussion apaisée, le dialogue s'installe, les besoins réels refont surface et l'escalade du conflit est stoppée.

L'écoute est au cœur de la médiation

Si énoncer son émotion est une étape cruciale, qu'en est-il de celui ou de celle qui nous entend? Lors d'un conflit, les deux intervenantes rappellent combien il est indispensable de ne pas juger, ni interpréter les propos de son interlocuteur. L'association AsMéd-GE propose une sensibilisation à la médiation basée à 80% sur l'écoute. Pour être efficace, cette écoute s'accompagne de règles simples à observer, comme ne pas donner de conseils ou émettre de jugements, reformuler la phrase pour s'assurer de la bonne compréhension du message et poser des questions sur l'état émotionnel. Exercice pour le moins complexe car il n'est pas celui que nous pratiquons au quotidien. Nos participants ont d'ailleurs peiné à relever le défi, moi la première! L'envie d'échanger et de donner son point de vue était la plus forte! Mais parions que le jour venu, Maria, Vitoria, Laurent et tous les autres se rappelleront de ces quelques préceptes et en useront avec justesse.

Rétablir la communication entre les deux parties en conflit passe par cette étape d'écoute et de respect des différences. La meilleure des configurations est d'avoir su préserver et entretenir de bonnes relations toute l'année. C'est pourquoi Isabelle Iraboud et Catherine Pajot-Massard rappellent qu'il est préférable de ne jamais rompre le dialogue et d'affronter la crise au plus vite pour ne pas laisser s'envenimer la situation.

Saluons en passant l'extraordinaire patience et dévouement dont font preuve ces concierges au quotidien, eux qui, postés aux premières loges de la vie en collectivité, sont amenés très souvent à endosser la casquette de médiateurs... un peu malgré eux. ■

Marion Celda

Lectures proposées par l'AsMéd-GE: «Emotions mode d'emploi», de Christèle Petitcollin, Ed. Jouvence.«Du bon usage des crises», de Christiane Singer, Ed. Albin Michel. «Les mots sont des fenêtres (ou des murs) - Introduction à la communication non violente», de Marshall B. Rosenberg, Ed. Jouvence. www.mediation-de-voisinage.ch.

▸ CAS PRATIQUE

Chômage et assistance à un enfant malade

Brigitte est mère d'un enfant de 14 ans. Le 31 janvier 2010, elle a résilié sont contrat de travail. Le 22 février 2011, elle a présenté une demande d'indemnités de chômage. Elle a indiqué à cette occasion qu'elle avait dû cesser de travailler au début de l'année 2010 pour s'occuper de son fils qui souffrait de dépression, mais dont l'état de santé s'était amélioré à présent.

La Caisse cantonale de chômage a nié le droit à l'indemnité, au motif que Brigitte, dans le délai cadre de cotisation (22 février 2009 au 21 février 2011) ne justifiait que de onze mois et six jours d'activité soumise à cotisation. Par ailleurs, Brigitte ne pouvait pas se prévaloir d'un motif de libération des conditions relatives à la période de cotisation.

Chômage possible en cas de cessation des tâches d'assistance

Dans la mesure où Brigitte n'avait pas cotisé, durant les 2 dernières années qui ont précédé son inscription au chômage, durant au moins 12 mois, le Tribunal a dû examiner si elle se trouvait dans une situation lui permettant malgré tout de toucher des indemnités.

Elle invoquait qu'elle avait été contrainte de donner son congé pour s'occuper de son fils. Une telle situation peut en effet permettre de toucher des indemnités, sans avoir cotisé, mais certaines conditions strictes et cumulatives doivent être remplies:

- La personne assistée avait besoin d'une aide permanente;
- Elle faisait ménage commun avec l'assuré;
- Cette assistance doit avoir duré plus d'un an.

La loi sur l'assurance chômage vise «le fait qu'une personne soit contrainte de prendre une activité salariée ou de l'étendre». Une contrainte économique est dès lors nécessaire.

Le législateur n'a précisément pas visé, dans ce cadre, les personnes qui se vouaient à des tâches familiales d'éducation ou d'assistance, sans que la reprise immédiate d'un travail ne provienne d'une contrainte économique.

Le Tribunal a ainsi décidé que la cessation des tâches d'assistance à un enfant nécessitant des soins ne pouvait être reconnue comme motif de libération que si ces tâches avaient été rémunérées par une assurance, que l'assuré avait vécu de cette rémunération et qu'il était obligé, du fait de sa suppression, de prendre une activité salariée.

En d'autres termes, le fait d'être libéré de tâches d'assistance doit entraîner la disparition d'une source de revenu.

Dans le cas de Brigitte, il n'y a dès lors pas de lien de causalité entre les circonstances invoquées et la nécessité économique de reprendre une activité professionnelle.

Libération des conditions relatives à la période de cotisation dans certains autres cas

- Formation scolaire, reconversion ou perfectionnement professionnel, à la condition que la personne ait été domiciliée en Suisse pendant dix ans au moins;
- Maladie, accident ou maternité, à condition que la personne ait été domiciliée en Suisse pendant la période correspondante;
- Séjour dans un établissement suisse de détention ou d'éducation au travail, ou dans une institution suisse de même nature.

Certaines situations peuvent obliger une personne à devoir reprendre un travail, de manière imprévisible. La loi reconnaît quelques situations dans lesquelles un demandeur d'emploi peut être libéré des conditions relatives à la période de cotisation, à moins que l'événement ne remonte pas à plus d'une année et que la personne ait été domiciliée en Suisse au moment où il s'est produit:

- Divorce ou séparation de corps
- Invalidité
- Mort du conjoint
- Suppression de rente AI

Brigitte n'a toutefois réalisé aucune de ces conditions. Elle n'a dès lors pas droit aux indemnités de chômage. ■

Nicole de Cerjat, juriste, responsable du service juridique au secrétariat romand de la SEC Suisse, Neuchâtel

Société suisse des Employés de Commerce (SEC Suisse)
Case postale 3072
2001 Neuchâtel
Tél. 0848 810 910 (membres)
Tél. 0901 555 717 (non-membres: Fr. 2.50 / min.).